

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 9/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi þann FI343 1. ágúst 2011

I. Erindi

Þann 31. júlí 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) FI344 frá Helsinki til Keflavíkur 1. ágúst 2011 kl. 15:20 að staðartíma. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 15:55 að staðartíma. Fluginu seinkaði vegna bilunar og var seinkunin tólf og hálfur tími. Farþegar fengu þjónustu hjá Icelandair, máltíð, hótalgistingu og flutning á milli hótels og flugvallar, á meðan á seinkuninni stóð en voru ekki upplýstir um réttindi sín. Kvartandi fór fram á skaðabætur hjá Icelandair sem var hafnað af hálfu félagsins á þeirri forsendu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. ágúst sl., og fékk kvittun fyrir að umsagnarbeiðnin væri móttækin sama dag. En þegar frekari svör bárust ekki ítrekaði FMS beiðni um umsögn þann 28. ágúst og 10. september. Í síðari ítrekuninni var tekið fram að ef ekkert svar bærisk yrði gefin út ákvörðun byggð á fyrirliggjandi gögnum. Ekkert svar hefur borist.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Flugmálastjórnar Íslands, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Flugmálastjórn Íslands sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að

flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6 gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar. Þessi regla hefur nú verið lögfest hér á landi með 1. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2013.

Kvartandi átti bókað far með flugi FI344 frá Helsinki til Keflavíkur þann 1. ágúst 2011. Flugíð fór frá Helsinki 12 klst. og 30 mín. eftir áætlaðan brottfarartíma. Krefst kvartandi skaðabóta vegna seinkunarinnar með hliðsjón af reglugerð EB nr. 261/2004. Umsögn IA vegna málsins hefur ekki borist þrátt fyrir ítrekanir FMS þar um og hefur IA með engu móti fært fram sönnur fyrir því að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er leyst gæti félagið undan skaðabótaskyldu. Ber Ícelandair að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna seinkunar flugsins.

Í kvörtuninni kemur fram að IA hafi ekki veitt kvartanda upplýsingar um réttindi flugfarþega. FMS vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta og aðstoðar. Samkvæmt 2. másl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af IA er það mat FMS að IA hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Ícelandair skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012

Ícelandair hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að Ícelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. maí 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson